

بررسی فرهنگ مشتری مداری از دیدگاه پرستاران بیمارستانهای

تحت پوشش دانشگاه علوم پزشکی زابل در سال ۱۳۸۸

فاطمه محبتی^۱، عباسعلی رضائی^۲، سید پوریا هدایتی^۳، ناهید حاتم^۴، آذر میدخت فیروز جهانتیغی^۵

چکیده

مقدمه و هدف: بدون شک در جو رقابتی سازمانهای معاصر، سازمان هایی می توانند به ادامه حیات و توسعه دست یابند که محور اساسی آنان، مبتنی بر کیفیت صحیح و رضایت مشتری باشد. هدف پژوهش حاضر، بررسی فرهنگ مشتری مداری از دیدگاه پرستاران بیمارستانهای تحت پوشش دانشگاه علوم پزشکی زابل می باشد.

مواد و روشها: این مطالعه توصیفی - تحلیلی از نوع مقطعی می باشد. جامعه پژوهش شامل کلیه پرستاران بیمارستان های تحت پوشش دانشگاه علوم پزشکی زابل بود. در این پژوهش از روش سرشماری استفاده گردید. نمونه آماری با جامعه آماری برابر بود (۱۵۰ نفر). ابزار گردآوری داده ها، پرسشنامه بود که با مقیاس پنج گزینه ای لیکرت نمره دهی شد. داده های جمع آوری شده با استفاده از شاخص های آمار توصیفی و آزمون آماری کای اسکوئر در SPSS:13 مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفتند.

یافته ها: یافته ها نشان می دهد از میان متغیرهای مورد بررسی، میانگین میزان تمرکز بر بیمار و خواسته ها $3/977 \pm 23/146$ می باشد که بیشتر پرستاران دارای تمرکزی در حد خوب (۶۳/۳ درصد) بودند. همچنین بین میزان تمرکز بر بیمار و خواسته هایش با عوامل دموگرافیکی پرستاران اختلاف معنی داری مشاهده نشد ولی بین مهارت پرستاران در حل و فصل شکایات بیماران با سنوات خدمت آنها اختلاف معنی داری وجود داشت ($p < 0/05$).

نتیجه گیری: با توجه به نتایج مطالعه، جهت ارتقا مهارت پرستاران در حل و فصل شکایات بیماران و تمرکز آنها بر بیمار و خواسته های وی، تامین شرایط و امکانات آموزشی مناسب، کارساز به نظر می رسد.

کلمات کلیدی: فرهنگ، پرستار، مشتری مداری، بیمارستان

۱. مربی، عضو هیئت علمی گروه مدیریت خدمات بهداشتی درمانی دانشگاه علوم پزشکی خدمات بهداشتی درمانی زابل
۲. مربی، عضو هیئت علمی گروه آمار و اپیدمیولوژی دانشگاه علوم پزشکی خدمات بهداشتی درمانی زابل
۳. مربی، عضو هیئت علمی گروه مدیریت خدمات بهداشتی درمانی دانشگاه علوم پزشکی خدمات بهداشتی درمانی زابل
۴. استادیار، عضو هیئت علمی گروه مدیریت خدمات بهداشتی درمانی دانشگاه علوم پزشکی خدمات بهداشتی درمانی شیراز
۵. دانشجوی کارشناسی ارشد آموزش پزشکی دانشگاه علوم پزشکی خدمات بهداشتی درمانی کرمان

مقدمه:

بر اساس توقعات، منجر به رضایت می شود لذا تنها ملاک توفیق نظام بهداشتی و درمانی، رضایت گیرندگان خدمت است (۵). در مراقبت های بیمارستانی از آنجایی که اکثر بیماران نمی توانند تکنولوژی بکار رفته را مورد ارزیابی قرار دهند، در هنگام قضاوت در رابطه با مراقبت های به عمل آمده از آنها توجه خود را بر روی فعل و انفعالات شخصی پرستاران متمرکز می کنند (۶). پرستاران، بزرگترین گروه شاغل در مراکز بهداشتی و درمانی را تشکیل می دهند و با استفاده از دانش و مهارت خاص، خدماتی را به افراد بیمار در مراکز مختلف انجام می دهند. در بیمارستان واحدی که بیشترین تعداد کارکنان در آن فعالیت می کنند، واحد پرستاری می باشد و یکی از حساس ترین بخش های بیمارستان می باشد که رسالت عظیمی را به عهده دارند. در ارائه خدمات بهداشتی و درمانی، پرستار یک بعد مهم و اساسی می باشد چون کارکرد پرستار می تواند اثر مهمی بر درمان مشکلات بیماران داشته باشد (۷).

تاکنون مطالعات و تحقیقات بسیاری در زمینه مشتری مداری در سازمانهای مختلف انجام شده است (۱۳۸) اما در تحقیق مرتبط بر اساس تحقیقی که با عنوان بررسی فرهنگ مشتری مداری از دیدگاه پرستاران بیمارستانهای آموزشی دانشگاه علوم پزشکی شیراز انجام گردید، نتایج حاکی از این بود که بین وضعیت تمرکز بر بیمار و خواسته هایش و سنوات خدمت پرستاران رابطه معنی داری وجود دارد (۹). با توجه به اهمیتی که مشتری

انتظارات شهروندان از کیفیت خدمات دولت روز به روز فزونی می یابد و سازمانهای دولتی با انبوهی از خواسته ها و نیازهای جدید و متفاوت ارباب رجوعان خود روبرو هستند و باعث گردیده که سازمانهای دولتی این نیاز را در خود دریابند که بقا و توسعه در آینده بدون توجه به مقوله کیفیت و رضایتمندی مشتری امکان ناپذیر است. بدون شک در جو رقابتی سازمانهای عصر حاضر، تنها سازمانها و موسساتی می توانند به ادامه حیات و توسعه روزافزون دست یابند که محور اساسی فعالیتهای آنان، مبتنی بر کیفیت صحیح و شایسته خدمات و محصولات که رضایت مشتری را به دنبال خواهد داشت بنیان نهند (۱). مشتری مداری را می توان به صورت قرار دادن مشتری در کانون توجه استراتژیک سازمان تعریف کرد (۲) و رضایت مشتری میزان مطلوبیتی است که مشتری به خاطر ویژگیهای مختلف کالا و خدمات کسب می کند و منبع سود آوری و دلیلی برای ادامه فعالیت موسسه است (۳). تام پیترز، نویسنده مشهور متون مدیریت، حساسیت نسبت به مشتری را تا آنجا حائز اهمیت می داند که می گوید کسب و کارهایی که برای سود آوری اهمیت قائل هستند، هرگز به اندازه آنهایی که کیفیت خدمت به مشتریان را در اولویت قرار می دهند سود آور نیستند (۴). در سیستم بهداشت و درمان، قضاوت مردم هنگامی مثبت است که خدمات بهداشتی و درمانی بر اساس توقعات آنان ارائه شود. عملکرد

مداری در جلب رضایت بیماران و همراهان آنها و در نهایت سود آوری و مقبولیت بیمارستان دارد پژوهشگر بر خود دید تا پژوهشی در این زمینه انجام داده تا با استفاده از نتایج آن، مدیران سازمان های بهداشتی درمانی را در جهت شناسایی وضعیت مشتری مداری یاری دهد.

روش پژوهش :

این مطالعه از نوع توصیفی - تحلیلی و مقطعی بوده که در سال ۱۳۸۸ در بیمارستان های تحت پوشش دانشگاه علوم پزشکی زابل انجام گردید. جامعه این پژوهش، پرستاران بیمارستان های دانشگاه علوم پزشکی زابل بودند. حجم نمونه مورد نظر برابر با جامعه آماری و شامل ۱۵۰ نفر بود. در این پژوهش از روش سرشماری استفاده گردید. داده های این پژوهش از طریق پرسشنامه پنج قسمتی که مشتمل بر ۳۷ سوال بسته بود، جمع آوری گردید (۱۵). سوالات شماره ۷- ۱ پرسشنامه، در مورد تمرکز بر بیمار و خواسته هایش از سوی جامعه آماری طراحی گردید که امتیاز مکتسبه پرستاران، بین ۷ تا ۳۵ بود. سطح بندی این بعد به این صورت است که امتیاز (۷-۱۴) حد ضعیف، (۲۱-۱۴) حد متوسط، (۲۱-۲۸) خوب و (۲۸-۳۵) حد عالی در نظر گرفته شد. سوالات شماره ۱۶- ۸ پرسشنامه، در جهت تعیین دیدگاه پرستاران بیمارستان های آموزشی دانشگاه علوم پزشکی زابل در مورد مهارت آنان در حل و فصل شکایات بیماران بود که امتیاز مکتسبه پرستاران، بین ۹ تا ۴۵ قرار داده شد. سطح بندی این بعد به این صورت

است که امتیاز (۹-۱۸) حد ضعیف، (۲۷-۱۸) حد متوسط، (۳۶-۲۷) خوب و (۴۵-۳۶) حد عالی در نظر گرفته شد. سوالات شماره ۲۲- ۱۷ پرسشنامه در مورد میزان برقراری استانداردهای کیفیت خدمت در بیمارستان های مذکور طراحی شده اند که امتیاز مکتسبه پرستاران، بین ۶ تا ۳۰ بود. سطح بندی این بعد به این صورت است که امتیاز (۱۲-۶) حد ضعیف، (۱۲-۱۸) متوسط، (۲۴-۱۸) خوب و (۳۰-۲۴) حد عالی در نظر گرفته شد. سوالات شماره ۳۰- ۲۳ پرسشنامه در مورد میزان حاکمیت فرهنگ خدمت بر فرهنگ سازمانی بیمارستان های مذکور طراحی شده اند که امتیاز مکتسبه پرستاران، بین ۸ تا ۴۰ خواهد بود. سطح بندی این بعد به این صورت است که امتیاز (۸-۱۶) حد ضعیف، (۲۴-۱۶) متوسط، (۲۴-۳۲) خوب و (۴۰-۳۲) حد عالی در نظر گرفته شد. سوالات شماره ۳۷-۳۱ پرسشنامه در مورد سود بردن از شکایات برای بهبود خدمات در بیمارستان های مذکور می باشد که امتیاز مکتسبه پرستاران بین ۷ تا ۳۵ بود. سطح بندی این بعد به این صورت است که امتیاز (۱۴-۷) حد ضعیف، (۱۴-۲۱) حد متوسط، (۲۱-۲۸) خوب و (۲۸-۳۵) حد عالی در نظر گرفته شد. برای سنجش اعتبار پرسشنامه از روش قضاوت خبرگان (تعداد ۱۰ نفر از اساتید دانشگاههای علوم پزشکی کشور)، بهره گیری به عمل آمد. ثبات پرسشنامه نیز به روش آزمون - بازآزمون، مورد بررسی قرار گرفت. بدین صورت که پرسشنامه تنظیم شده نهایی، به گروه نمونه ۱۰

طی دو مرحله با فاصله زمانی ۱۰ روزه توزیع گردید، سپس با استفاده از نرم افزار SPSS:13، ضریب همبستگی نمرات دو مرحله محاسبه شد. این ضریب برای پرسشنامه مذکور ۰/۸۵ بود.

پس از مطالعه دقیق پرسشنامه ها و وارد کردن داده ها در نرم افزار SPSS:13، با به کار گیری روش های مختلف آمار توصیفی به ارائه میانگین انحراف معیار و فراوانی متغیرهای مورد مطالعه در قالب جداول و جهت تحلیل داده ها از آزمون آماری کای اسکوئر استفاده شد.

در خصوص محدودیت های این پژوهش می توان به عدم تمایل پرستاران به تکمیل پرسشنامه، تاثیر شرایط جسمانی، روانی و اجتماعی پرستاران مورد مطالعه در زمان پاسخگویی به سوالات و کمبود متون فارسی و لاتین که اختصاصاً به امر مشتری مداری در بیمارستان بپردازد، اشاره کرد.

یافته ها :

اطلاعات دموگرافیک شرکت کنندگان در مطالعه نشان می دهد که میانگین سنی افراد مورد مطالعه $29/65 \pm 5/95$ بود که بیشترین تعداد افراد مورد مطالعه مربوط به گروه سنی ۲۵-۳۰ سال ($42/7\%$ درصد) و کمترین تعداد مربوط به گروه سنی زیر ۲۵ سال (۲۸ درصد) و $29/3\%$ درصد نیز مربوط به گروه سنی بالای ۳۰ سال بودند. اکثر پرستاران ۷۸ درصد (۱۱۷ نفر) زن و ۲۲ درصد (۳۳ نفر) مرد بودند. بیشترین افراد مورد مطالعه با سابقه کاری زیر ۳ سال (۳۸ درصد)، کمترین سابقه کاری مربوط به افراد بالای ۶ سال ($26/7\%$ درصد) و

سابقه کاری بین ۳-۶ سال ($35/3\%$ درصد) بودند که میانگین سابقه کاری افراد مورد مطالعه $5/37 \pm 5/97$ بود. به لحاظ استخدامی، اکثر پرستاران $63/3\%$ درصد (۹۵ نفر) غیر رسمی و $36/7\%$ درصد (۵۵ نفر) رسمی بودند. بر حسب نوع بخش، بیشترین پرستاران مورد مطالعه مربوط به بخش های ویژه و اورژانس $49/3\%$ درصد (۷۴ نفر)، کمترین تعداد مربوط به بخش های جراحی ۱۴ درصد (۲۱ نفر) و بخش های درمانی نیز $36/7\%$ درصد (۵۵ نفر) بودند. (جدول ۱)

وضعیت تمرکز بر بیمار و خواسته هایش از دیدگاه افراد مورد مطالعه $23/14 \pm 3/97$ می باشد، که بیشتر افراد ($63/3\%$ درصد) امتیاز خوب را از نظر بعد تمرکز بر بیمار و خواسته هایش کسب نموده اند.

همانگونه که در جدول شماره ۲ مشاهده می شود، وضعیت تمرکز بر بیمار و خواسته هایش از دیدگاه افراد مورد مطالعه $23/14 \pm 3/97$ می باشد، که بیشتر افراد ($63/3\%$ درصد) امتیاز خوب را از نظر بعد تمرکز بر بیمار و خواسته هایش کسب نموده اند.

همانگونه که مشاهده می شود، میانگین وضعیت مهارت پرستاران در حل و فصل شکایات بیماران از دیدگاه افراد مورد مطالعه $31/78 \pm 5/82$ می باشد، که بیشتر افراد (۵۷/۳ درصد) امتیاز خوب را از نظر بعد مهارت در حل و فصل شکایات بیماران کسب نموده اند.

(جدول ۲)

همانگونه که مشاهده می شود، میانگین وضعیت برقراری استانداردهای کیفیت خدمت در بیمارستان از دیدگاه افراد مورد مطالعه $19/53 \pm 4/35$ می باشد،

همچنین در هر دو جنس مرد و زن، بیشتر افراد امتیاز خوب را از نظر بعد تمرکز بر بیمار و خواسته هایش کسب نموده اند و بین وضعیت تمرکز بر بیمار و خواسته هایش و جنس افراد ارتباط معنی داری وجود نداشت ($p > 0/05$). (جدول ۵).

باشد، که بیشتر افراد امتیاز خوب را از نظر بعد برقراری استانداردهای کیفیت خدمت در بیمارستان کسب نموده اند. همانگونه که مشاهده می شود، میانگین وضعیت حاکمیت فرهنگ مشتری مداری بر فرهنگ سازمانی بیمارستان از دیدگاه افراد مورد مطالعه $19/53 \pm 5/25$ می باشد، که بیشتر افراد امتیاز خوب را از نظر بعد حاکمیت فرهنگ مشتری مداری بر فرهنگ سازمانی بیمارستان کسب نموده اند (جدول ۳). همانگونه که مشاهده می شود، میانگین وضعیت استفاده از شکایات برای بهبود خدمات در بیمارستان از دیدگاه افراد مورد مطالعه $4/37 \pm 22/46$ می باشد که بیشتر افراد امتیاز خوب را از نظر بعد استفاده از شکایات برای بهبود خدمات در بیمارستان کسب نموده اند (جدول ۴). نتایج پژوهش، بیانگر این است که در تمام گروه های سنوات خدمت، بیشتر افراد مورد مطالعه امتیاز خوب را از نظر بعد مهارت در حل و فصل شکایات بیماران کسب نموده اند و بین وضعیت مهارت پرستاران در حل و فصل شکایات بیماران و سنوات خدمت آنها ارتباط معنی داری وجود نداشت ($p > 0/05$).

Archive of SID

جدول شماره (۱). سطح تمرکز بر بیمار و خواسته هایش بر حسب

هر یک از متغیرهای جنس، سن، نوع استخدام و سنوات خدمت افراد مورد مطالعه

نتیجه آزمون آماری	عالی		خوب		متوسط		سطح تمرکز بر بیمار	
	درصد	تعداد	درصد	تعداد	درصد	تعداد		
$\chi^2 = 2.635$ df=۲ P=۰/۶۲۱	۱۹	۸	۶۱/۹	۲۶	۱۹	۸	زیر ۲۵ سال	سن
	۱۰/۹	۷	۶۲/۵	۴۰	۲۶/۶	۱۷	۲۵-۳۰ سال	
	۹/۱	۴	۶۵/۹	۲۹	۲۵	۱۱	بالای ۳۰ سال	
$\chi^2 = 1.422$ P=۰/۴۹ df=۲	۱۵/۲	۵	۵۴/۵	۱۸	۳۰/۳	۱۰	مرد	جنس
	۱۲	۱۴	۶۵/۸	۷۷	۲۲/۲	۲۶	زن	
$\chi^2 = 1.094$ df=۲ P=۰/۵۷۹	۹/۱	۵	۶۷/۳	۳۷	۲۳/۶	۱۳	رسمی	نوع استخدام
	۱۴/۷	۱۴	۶۱/۱	۵۸	۲۴/۲	۲۳	سایر	
$\chi^2 = 1.094$ df=۲ P=۰/۵۷۹	۱۹/۳	۱۱	۶۱/۴	۳۵	۱۹/۳	۱۱	کمتر از ۳ سال	سنوات خدمت
	۵/۷	۳	۶۲/۳	۳۳	۳۲/۱	۱۷	۳-۶ سال	
	۱۲/۵	۵	۶۷/۵	۲۷	۲۰	۸	بالای ۶ سال	

جدول شماره (۲). وضعیت مهارت در حل و فصل شکایات بیماران بر حسب

هر یک از متغیرهای جنس، سن، نوع استخدام، سنوات خدمت افراد مورد مطالعه

نتیجه آزمون آماری	عالی		خوب		متوسط		وضعیت مهارت در حل و فصل و شکایات	
	درصد	تعداد	درصد	تعداد	درصد	تعداد		
$\chi^2 = 9.132$ df=۶ P=۰/۱۶	۲۶/۲	۱۱	۶۶/۷	۲۸	۷/۱	۳	زیر ۲۵ سال	سن
	۱۸/۸	۱۲	۶۰/۹	۳۹	۲۰/۳	۱۳	۲۵-۳۰ سال	
	۳۸/۶	۱۷	۴۳/۲	۱۹	۱۸/۲	۸	بالای ۳۰ سال	
$\chi^2 = 1.773$ df=۳ P=۰/۶۲	۳۰/۳	۱۰	۴۸/۵	۱۶	۲۱/۲	۷	مرد	جنس
	۲۵/۶	۳۰	۵۹/۸	۷۰	۱۴/۵	۱۷	زن	
$\chi^2 = 6.694$ df=۳ P=۰/۸۲	۳۲/۷	۱۸	۵۰/۹	۲۸	۱۶/۴	۹	رسمی	نوع استخدام
	۲۳/۲	۲۲	۶۱/۱	۵۸	۱۵/۸	۱۵	سایر	
$\chi^2 = 6.694$ df=۳ P=۰/۸۲	۲۱/۱	۱۲	۶۴/۹	۳۷	۱۴	۸	کمتر از ۳ سال	سنوات خدمت
	۲۴/۵	۱۳	۶۰/۴	۳۲	۱۵/۱	۸	۳-۶ سال	
	۳۷/۵	۱۵	۴۲/۵	۱۷	۲۰	۸	بالای ۶ سال	

جدول شماره (۳). وضعیت حاکمیت فرهنگ مشتری بر حسب هر یک از متغیرهای جنس، سن، نوع استخدام و سنوات خدمت افراد مورد مطالعه

نتیجه آزمون آماری	عالی		خوب		متوسط		وضعیت حاکمیت فرهنگ مشتری مداری	
	درصد	تعداد	درصد	تعداد	درصد	تعداد		
$\chi^2 = 4.288$ df=4 P=0.36	۱۶/۷	۷	۵۹/۵	۲۵	۲۳/۸	۱۰	زیر ۲۵ سال	سن
	۹/۴	۶	۵۶/۳	۳۶	۳۴/۴	۲۲	۲۵-۳۰ سال	
	۲۰/۵	۹	۴۵/۵	۲۰	۳۴/۱	۱۵	بالای ۳۰ سال	
$\chi^2 = 4.658$ df=2 P=0.097	۲۴/۲	۸	۳۹/۴	۱۳	۳۶/۴	۱۲	مرد	جنس
	۱۲	۱۴	۵۸/۱	۶۸	۲۹/۹	۳۵	زن	
$\chi^2 = 3.145$ df=2 P=0.07	۲۰	۱۱	۴۵/۵	۲۵	۳۴/۵	۱۹	رسمی	نوع استخدام
	۱۱/۶	۱۱	۵۸/۹	۵۶	۲۹/۵	۲۸	سایر	
$\chi^2 = 3.145$ df=2 P=0.078	۱۴	۸	۶۶/۷	۳۸	۱۹/۳	۱۱	کمتر از ۳ سال	سنوات خدمت
	۹/۴	۵	۵۲/۸	۲۸	۳۷/۷	۲۰	۳-۶ سال	
	۲۲/۵	۹	۳۷/۵	۱۵	۴۰	۱۶	بالای ۶ سال	

جدول شماره (۴). وضعیت استفاده از شکایات برای بهبود خدمات بر حسب هر یک از متغیرهای جنس، سن، نوع استخدام و سنوات خدمت افراد مورد مطالعه

نتیجه آزمون آماری	عالی		خوب		متوسط		وضعیت استفاده از شکایات برای بهبود خدمات	
	درصد	تعداد	درصد	تعداد	درصد	تعداد		
$\chi^2 = 1.646$ df=4 P=0.18	۱۴/۳	۶	۵۷/۱	۲۴	۲۸/۶	۱۲	زیر ۲۵ سال	سن
	۱۲/۵	۸	۶۵/۶	۴۲	۲۱/۹	۱۴	۲۵-۳۰ سال	
	۱۱/۴	۵	۵۶/۸	۲۵	۳۱/۸	۱۴	بالای ۳۰ سال	
$\chi^2 = 2.180$ Df=2 P=0.33	۹/۱	۳	۵۴/۵	۱۸	۳۶/۴	۱۲	مرد	جنس
	۱۳/۷	۱۶	۶۲/۴	۷۳	۲۳/۹	۲۸	زن	
$\chi^2 = 0.851$ df=2 P=0.653	۱۲/۷	۷	۵۶/۴	۳۱	۳۰/۹	۱۷	رسمی	نوع استخدام
	۱۲/۶	۱۲	۶۳/۲	۶۰	۲۴/۲	۲۳	سایر	
$\chi^2 = 0.851$ df=2 P=0.653	۸/۸	۵	۶۴/۴	۳۹	۲۲/۸	۱۳	کمتر از ۳ سال	سنوات خدمت
	۱۵/۱	۸	۶۴/۲	۳۴	۲۰/۸	۱۱	۳-۶ سال	
	۱۵	۶	۴۵	۱۸	۴۰	۱۶	بالای ۶ سال	

بحث و نتیجه گیری:

بالا رفتن تجربه، درک پرستاران از خواسته های بیمار تکامل بیشتری پیدا کند، چنین مشاهده شد که سنوات خدمت تاثیری در وضعیت تمرکز بر بیمار و خواسته هایش ندارد و پرستاران با هر میزان سابقه کاری، اولویت خود را بیمار و خواسته هایش قرار داده اند.

همچنین، بین وضعیت تمرکز بر بیمار و خواسته هایش و نوع استخدام پرستاران رابطه معنی داری یافت نشد ($p > 0/05$). این یافته، با نتایج پژوهش وامدار (۱۳)، همسو می باشد چنین به نظر می رسد که رسمی بودن یا انواع دیگر استخدام تاثیری بر تمرکز بر بیمار ندارد چرا که افراد با استخدام رسمی، به علت آرامش فکری حاصل از امنیت شغلی و افراد با سایر انواع استخدام، جهت نشان دادن قابلیت خود و کسب امنیت شغلی، سعی در توجه و تمرکز بر بیمار و خواسته هایش می کنند. در واقع امنیت شغلی تاثیر چندانی بر این ندارد که پرستار کمتر یا بیشتر به نیازهای بیماران توجه کند. با توجه به بار کاری زیاد و حقوق و مزایای ناچیز برای پرستاران، توصیه می شود، با افزایش حقوق و مزایای کاری کرد تا آنها فارغ از نگرانیهای حاصل از کمبودهای مالی، فکر و ذهن خود را بر بیمار و خواسته هایش متمرکز کنند. برای تمرکز بیشتر بر بیمار و خواسته های وی توسط پرستاران، آموزش در این زمینه کارساز به نظر میرسد.

موفقیت هر تشکیلات، حاصل انتخاب افرادی است که برای کارهای مهم برگزیده می شوند لذا از آنجاییکه پرستاران، بزرگترین گروه شاغل در مراکز بهداشتی و درمانی هستند که با استفاده از دانش و مهارت خود خدماتی را به بیماران در مراکز مختلف ارائه می کنند، این پژوهش در نظر دارد تا ضمن کسب آگاهی از میزان مشتری مدار بودن پرستاران، آنها را در جهت ایجاد انگیزه برای بهبود عملکرد و استفاده بهینه از امکانات بیمارستانی به منظور افزایش کارایی و اثربخشی بیمارستان یاری دهد.

در این پژوهش، بین وضعیت تمرکز بر بیمار و خواسته هایش با سن پرستاران ارتباط معنی داری وجود نداشت ($p > 0/05$). این یافته، با نتایج پژوهش وامدار (۱۳)، همسو می باشد چنین به نظر می رسد که این بدان علت باشد که حس انسان دوستی و عاطفی پرستاران، ارتباطی با سن آنها ندارد و آنان در هر سنی، به دلیل احساس مسئولیت و تعهدی که نسبت به شغل و وظیفه خود دارند، توجه به خواسته های بیمار را وظیفه اصلی و عمده خود می دانند.

بین وضعیت تمرکز بر بیمار و خواسته هایش و سنوات خدمت پرستاران نیز رابطه معنی داری وجود نداشت ($p > 0/05$). این یافته، با نتایج پژوهش وامدار (۱۳)، همسو می باشد علی رغم اینکه به نظر می رسد با افزایش سنوات خدمت و

منابع

۱. گلستان ا، سرفرازی م، رضایی م، مطالعه موردی بروی طرح تکریم ارباب رجوع در فرمانداری و اداره آفبا در سال ۱۳۸۳، پایان نامه کارشناسی ارشد مدیریت دولتی، کازرون: دانشکده مدیریت دانشگاه آزاد اسلامی واحد کازرون؛ ۱۳۸۳.
 ۲. کوشا م. رضایت مشتری گشودن دروازه های فروش. مجله توسعه ۱۳۷۹: شماره ۳۲: ۸.
 ۳. رضائیان م ت. الگوی فعالیت وسود. مجله استاندارد. ۱۳۸۱: شماره ۱۲۰: ۲۱.
 ۴. جیمزای اف استونر، آرادوار فری من، دانیل آرگیلبرت. مدیریت. ترجمه: علی پارسیان و سید محمد اعرابی. تهران: دفتر پژوهش های فرهنگی؛ ۱۳۷۹: ۴۶.
 - ۵- یاری طهماسب. بررسی میزان رضایت بیماران مراجعه کننده به بخش های اورژانس بیمارستان های آموزشی دانشگاه علوم پزشکی شیراز (فقیهی - نمازی) در سال ۱۳۸۲، پایان نامه کارشناسی مدیریت خدمات بهداشتی و درمانی، شیراز: دانشکده مدیریت و اطلاع رسانی پزشکی دانشگاه علوم پزشکی شیراز؛ ۱۳۸۳.
- 6- Darby DN, Daniel k. Factors the influence nurse customer orientation. journal nurse management. 1999;3:271-280.
- ۷- همایونفر فرزاد. مطالعه نوبت کاری و رابطه آن با عملکرد پرستاران بیمارستانهای آموزشی دانشگاه علوم پزشکی شیراز. پایان نامه کارشناسی مدیریت خدمات بهداشتی و درمانی، شیراز: دانشکده مدیریت و اطلاع رسانی پزشکی دانشگاه علوم پزشکی شیراز؛ ۱۳۷۷.
 - ۸- دلآوری سجاد. بررسی دیدگاه مدیران بیمارستان های آموزشی دانشگاه علوم پزشکی شیراز در مورد وضعیت مدیریت خدمت در بیمارستان های مذکور در سال ۱۳۷۵. پایان نامه کارشناسی مدیریت خدمات بهداشتی و درمانی، شیراز: دانشکده مدیریت و اطلاع رسانی پزشکی دانشگاه علوم پزشکی شیراز؛ ۱۳۸۵.
 - ۹- لطیفی قرمیش ک، محمودی فری. مقایسه محتوی طرح تکریم در مقایسه با اصول و مبانی مشتری مداری. فصلنامه علمی و پژوهشی مدیریت سلامت. ۱۳۸۵: دوره ۹(۲۶): ۷۰.
 - ۱۰- دهقان حقیقی ج، محمودیان الف، جمشیدی الف و همکاران. تاثیر آموزش مدل مدیریت جامع بیماران بر عملکرد پزشکان. مجله طبیب شرق. ۱۳۸۶. دوره ۹. شماره ۳. ص ۲۲۴-۲۱۷.
 - ۱۱- تدبیری سیروس. تعیین استراتژی های صنعت بیمه کشور و طراحی ساختار مناسب جهت تحقق آن. فصلنامه صنعت بیمه، سال نوزدهم، شماره ۲. شماره مسلسل ۷۴. تابستان ۱۳۸۳: ۱۲۶-۱۲۲.
 - ۱۲- رسول اف جلال، رشیدی منصور، رشیدی داریوش. شناسایی سطوح نیازها و عوامل مؤثر بر رضایت مشتریان، پیش نیاز برای اصلاحات ساختاری در نظام بانکی. بانک کشاورزی. ۱۳۸۰: ۴۲.
- 13- Luthy A, Lotz I, Leiske M, Rossi R. Quality management and customer orientation: survey of referring pediatricians of berlin pediatric clinic. z Arztl fortbid Qualitatssich 2000 jun. volume 94. (2000): 5 - 31
- ۱۴- وام دار احمد، حاتم ناهید، کاووسی زهرا. بررسی فرهنگ مشتری مداری از دیدگاه پرستاران بیمارستانهای آموزشی دانشگاه علوم پزشکی شیراز در سال ۱۳۸۷. پایان نامه کارشناسی مدیریت خدمات بهداشتی و درمانی. دانشکده مدیریت و اطلاع رسانی پزشکی دانشگاه علوم پزشکی شیراز. ۱۳۸۷.
 - ۱۵- باریه هاپسون و همکاران. مدیریت خدمت: فرهنگ مشتری مداری. ترجمه مهدی ایران نژاد پاریزی. تهران: مدیران: ۱۳۸۱: ۱۴.

Survey of customer domination culture from viewpoint of nurses academic Zabol of university medical sciences hospitals in 1388

Fateme Mohabbati¹, Abas Ali Ramazani², Seyed Pouria Hedayati³, Nahid Hatam⁴ Azarmidokht Firuzjahantighi¹

Abstract

Introduction: The prosperity of any organization depends on the selection of the people carrying out important tasks. Since nurses are the largest professional group in medical and health organizations using their knowledge and skills for delivering services to the patients, the present research assumed it necessary to design a study aimed at assessing the degree of client – orientation among nurses so that the nurses motivation could be determined and promoted, resulting in the hospital efficiency and productivity.

Methods: This is a descriptive analytical cross-sectional study. The research universe includes all the Zabol educational hospital nurses. The data were collected by questionnaires the stability and reliability of which was tested before. Sampling method used was census sampling. The collected data were analyzed by the SPSS software and chi square.

Results: The findings showed that of the demographic variables, the nurses average age was 29.65+/- 5.954, 22% (32 nurses) were men and 78% (117) were women. Of the studied variables the average emphasis on patient and his or her demands was 23.146+/-3.977 indicating most of the nurses had a good emphasis on patients (63.3%) and the average nurses ability in dealing with the patients complaints was 31.786+/-5.82, showing most of the nurses had desirable skills in this regard. There was no significant difference between the focus on the patient and his or her demands and the nurses demographic factors but there was a significant difference between the nurses working duration and their ability in dealing with the patients complaints ($p < .05$).

Conclusion: Based on the findings in order to promote the nurses skills in dealing with patients complaints it is necessary to provide the nurses with educational means and facilities.

Key words: View point- nurse- client - orientation- educational hospital

1-Department of health care Services management, Zabol University of Medical Sciences and Health services

2-Department of Epidemiology, Zabol University of Medical Sciences and Health services

3-Department of health care Services management, Zabol University of Medical Sciences and Health services

4-Department of health care Services management, Shiraz University of Medical Sciences and Health services

MSc Student of Kerman University of Medical Sciences and Health services